

Digitale Transformation im Bankwesen meistern: Die Bankfiliale der Zukunft wird phygital

Immer mehr Banken und Filialen schließen – ein Trend, der unaufhaltsam weitergeht. Laut Analysen der Beratungsfirma Barkow Consulting hat 2017 fast jede zwanzigste Filiale dichtgemacht. Die Ursachen für das Banken- und Filialsterben gründen insbesondere in den steigenden Kosten und dem veränderten Kundenverhalten.



Bankfilialen sind ein wichtiger Kontaktkanal

Als Folge bedeutet das für Banken, dass sie ihre Filiale überdenken und neu positionieren müssen. Denn: Die Bankfiliale ist nach wie vor ein sehr wichtiger Kontaktkanal für die Kundenbindung. Möglich sind auch Partnerschaften mit anderen Kreditinstituten. In sogenannten White-Label Financial Hubs, zum Beispiel, stehen Geldautomaten verschiedener Kreditinstitute, die sich so die Filial- und Standortkosten teilen und trotzdem ihre eigenen, individuellen Services anbieten können. Diese neue Art der Bankfiliale setzt allerdings voraus, dass Banken ihre Automaten mit innovativer Software und Self-Service-Technologie ausstatten, die eine positive Nutzererfahrung möglich machen.

Auch im Hinblick auf Open Banking und PSD2 sowie den steigenden Kosten- und Konkurrenzdruck müssen Banken Partnerschaften mit Drittanbietern und FinTechs eingehen, um dem aufkeimenden Wettbewerb standzuhalten. Die Bank

der Zukunft muss also Cloud-basierte Technologien sowie herstellerunabhängige Software einsetzen, die die Integration mit anderen digitalen Kanälen und mit Nicht-Bankdienstleistungen verbessern.

Digitale und physische Welt verschmelzen

Dank einer Omnichannel-Strategie ist es möglich, die Verbindung zwischen der physischen Filiale und den digitalen Kanälen und die Rolle der Filiale neu zu definieren. Ein Treffpunkt zwischen der Bank und dem Kunden, ein Ort, an dem neue digitale Technologien die Bank-Kunden-Beziehung optimieren. So wird gleichzeitig das Kundenerlebnis auf ein höheres Level gebracht – ein neuer und persönlicher Service für eine immer anspruchsvollere und selbständigere Kundschaft. Egal, ob es sich um Filiale, Geldautomat, Computer, Tablet oder Smartphone handelt, die wahre Herausforderung ist es, den Übergang vom Physischen zum Digitalen nahtlos zu gestalten.

Dank Software zum einzigartigen Kundenerlebnis

Die Software-Suite von Auriga WWS Branch wird den Anforderungen der Banken gerecht, die den Kunden einen 24-Stunden-Service in der Filiale bieten und gleichzeitig Betriebskosten einsparen

sowie Erträge über gezielte Marketingaktionen generieren möchten. Dies ist mit papierlosen und, wenn möglich, bargeldlosen Filialmodellen möglich, bei denen das Bargeld von Selbstbedienungsgeräten ohne die Hilfe von Mitarbeitern gehandhabt wird. Bei dieser Filialart werden alle Geräte zentral gesteuert, um den Nutzern absolute Freiheit und Selbstständigkeit bei den Bankgeschäften zu garantieren. Geldautomaten mit Ein-/Auszahlungsfunktion und Bargeldrecycling, Kioske mit Dokumentenscannern, Tablets, neue ASDs (Assisted Self-Service Devices) und Digital-Signage-Monitore: Die Geräte tauschen sich nahtlos, punktuell und integriert aus und bieten immer mehr Dienstleistungen in Echtzeit. Gleichzeitig wird der Bankmitarbeiter, der nun vom Bargeld befreit ist, zum Kundenbetreuer und ist in der Lage, zentralisierte Überwachungsaufgaben sowie personalisierte Marketingaktivitäten zu übernehmen.

Info



Auriga ist einer der führenden Anbieter von Software und Anwendungslösungen für den Bankensektor und ein Experte für innovative Omnichannel-Lösungen.

www.aurigasp.com/deu